

# ULUSLARARASI SOSYAL ARAŞTIRMALAR DERGİSİ THE JOURNAL OF INTERNATIONAL SOCIAL RESEARCH

Uluslararası Sosyal Araştırmalar Dergisi / The Journal of International Social Research  
Cilt: 13 Sayı: 73 Ekim 2020 & Volume: 13 Issue: 73 October 2020  
www.sosyalarastirmalar.com Issn: 1307-9581

## YİYECEK-İÇECEK İŞLETMELERİNDE ÇALIŞANLARIN MESLEKİ TÜKENMİŞLİK DÜZEYLERİNİN İŞTEN AYRILMA NİYETİNE ETKİSİ\*

### *THE EFFECT OF OCCUPATIONAL BURNOUT LEVELS OF EMPLOYEES IN FOOD AND BEVERAGE ENTERPRISES ON THE INTENTION OF LEAVING*

**Mehmet DEMİR\*\***  
**Atıncı OLCAY\*\***

#### Öz

Bu çalışmanın amacı, Gaziantep'te faaliyet gösteren yiyecek-ıcecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyinin, işten ayrılma niyetine etkisini belirlemektir. Bu amaçla öncelikle alanyazın taraması yapılmıştır. Sonrasında yiyecek-ıcecek işletmelerinde çalışan 412 kişiye anket uygulanmıştır. Elde edilen sonuçlara göre katılımcıların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında doğrusal ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir. Buna göre duygusal tükenme boyutunda yüksek düzeyde; duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık boyutlarında zayıf düzeyde bir ilişki olduğu görülmüştür. Aynı zamanda katılımcıların duygusal tükenmişlik düzeylerinde meydana gelen artışın, işten ayrılma niyetlerini de artırdığı tespit edilmiştir. Bu etkiye, duygusal tükenme boyutunda en yüksek düzeyde, duyarsızlaşma boyutunda en düşük düzeyde rastlanmaktadır. Benzer şekilde, tükenmişlik seviyesi düşük düzeyde olan katılımcıların, işten ayrılma niyetlerinin daha düşük olduğu tespit edilmiştir.

**Anahtar Kelimeler:** Mesleki Tükenmişlik, İşten Ayrılma Niyeti, Yiyecek-ıcecek İşletmeleri.

#### Abstract

The aim of this study is to determine the effect of the occupational burnout level of the employees in the food-beverage enterprises operating in Gaziantep on their leaving from work. For this, firstly literature screening has been made. Then a survey on 412 people working in food and beverage business was applied. According to the results, a linear and significant relationship was found between the burnout levels of the participants and their intention to quit. Accordingly, it was observed that there was a impotent relationship with emotional exhaustion levels, and a weak relationship with desensitization and personal failure dimensions. Nevertheless, it was found that the increase in the emotional burnout levels of the participants also increased their intention to quit. This effect was observed in the highest emotional exhaustion dimension and the lowest in depersonalization dimension. Similarly, it was determined that participants with low levels of burnout had lower intention to quit the job.

**Keywords:** Occupational Burnout, The Intention to quit the job, Food and Beverage Businesses.

\*

\* Bu makale "Yiyecek-ıcecek İşletmelerinde Çalışanların Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi" adlı tezden üretilmiştir.

\*\* Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Turizm İşletmeciliği Anabilimdalı Yüksek Lisans Öğrencisi, Orcid: 0000-0001-9494-4333.

\*\*\* Doç. Dr., Gaziantep Üniversitesi. Turizm Otelcilik Meslek Yüksekokulu; Orcid: 0000-0003-0407-5467



## GİRİŞ

Müşterilerin yeme içme ihtiyacını karşılayan yiyecek-içecek işletmelerindeki çalışanlar, müşterilere hizmet etme ve müşterilerle doğrudan iletişimde olmalarından dolayı haftanın her günü tükenmişlik duygusu yaşayabilmektedir. (Yazıt, 2019, 43). Alanyazında çalışanlar için çeşitli araştırmacılar tarafından tükenmişlik kavramı tanımlanmıştır (Birkan, 2020, 7). Tükenmişlik kavramı ilk kez Freudenberger tarafından 1974 yılında yapmış olduğu bir çalışmasıyla alanyazına girmiştir (Temirkanova, 2019, 3; Görür ve Günaydın, 2019, 7; Yıldız, 2014, 27). Freudenberger'e göre tükenmişlik kavramı, yıpranma, enerji kaybı, başarısız olma (Satır, 2019, 2; Arı Sağlam ve Bal Çına, 2008, 132) veya karşılanamayan istekler sonucunda bireyde, fiziksel ve ruhsal tükenme durumudur (Yatkın, 2017, 16).

Çolak (2018), tükenmişlik kavramını, çalışanın iş stresi yaşamasından dolayı fiziksel ve duygusal çöküntü yaşaması; çevresine, ailesine, kendisine ve işine yönelik olumsuz duygulara kapılması ve işinden uzaklaşması olarak tanımlamıştır. Yıldız (2018) ise tükenmişlik kavramını, "insan ilişkilerinin ön planda olduğu hizmet gerektiren mesleklerde belirli bir sürecin sonucu olarak bireylerin yıpranma ve bitkinlik hissini neden olduğu mesleki bir stres" olarak tanımlamıştır. Alkan (2019)'a göre stresli yaşam koşulları, çalışanlarda tükenmişliğe sebep olmaktadır.

Gelişen ve değişen dünyada stres faktörler insan yaşamında yeri artmaktadır. Bu durumun en önemli sonuçlarından biri tükenmişliktir. Tükenmişlik, tüm insan yaşamında, özellikle iş yaşamında kendisini gösterebilmektedir (Balci, 2014, 2). Çalışanlar iletişim noktasında yoğun bir tempo ile çalışmalarını yerine getirmektedirler. Özellikle yoğun çalışmaların görüldüğü mesleklerin başında hizmet sektörü olduğu söylenebilir. Bu sektörün temel özelliği olan insanlarla etkileşim ve yoğun iş temposu, çalışanlarda psiko-sosyal bir takım problemlere yol açmaktadır. Bu problemlerle ilgili temel sorunlardan biri olan tükenmişlik, çalışma hayatı, sosyal ilişkiler ve psikolojik yönleriyle hem organizasyonu hem de bireyi etkileyen birçok nedenden ortaya çıkabilir (Erol, 2019, 25; Eren ve Durna, 2006, 40-41).

Tükenmişlik, çalışma hayatında yaşanan olumsuzlukların sonucunda kişinin karşı karşıya kaldığı bitkinlik durumu olarak ifade edilmektedir. Çalışma yaşamında ve insan hayatında sürekli artış göstermesiyle birlikte tükenmişlikle karşılaşma düzeyi de artış gösterecektir (Işıkhani, 2016, 370). Tükenmişlik, kişide işine karşı olumsuz hisleri ortaya çıkarmakta ve işten ayrılma niyetini de hızlandırabilmektedir. Tükenmişlik, kişinin çalışma hayatı ile sınırlı olmayıp aile hayatını da olumsuz etkilemesi bakımından önem arz etmektedir (Faiz, 2019, 29).

Teknolojinin gelişmesi ve insan ihtiyaçlarının çeşitlenmesi ile birlikte tükenmişlik duygusu yaşama riski daha fazla çıkabilmektedir. Yoğun çalışma saatleri, stres ve baskı düzeyinin yüksek olduğu koşullarda tükenmişlik duygusu da ortaya çıkabilmektedir. Böylece kişinin yapmış olduğu işlerle ilgili bitkinlik ortaya çıkabilmektedir. Tükenmişlik duygusu aile ve sosyal yaşamı tüm yönleriyle etkilemektedir (Akıllıoğlu, 2017,1).

Tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişki, aniden ortaya çıkmamaktadır. Kişi için tükenmişlik duygusunun çok yüksek seviyelerde olmaması durumunda işten ayrılma niyeti söz konusu değildir. Ancak tükenmişlik seviyesinin etkilerinin kendisini göstermesi ile birlikte çalışanın işten ayrılması bir seçenek haline gelebilmektedir. İşten ayrılma niyeti, tükenmişliğin bir sonucu olarak görülür (Aslan ve Etyemez, 2015, 485).

Yiyecek-içecek işletmelerinde, insan ilişkileri yoğun olduğu için stres düzeyi de yüksektir. Bu işletmelerde insan ilişkilerinin yoğun olması çalışanların yapmış oldukları işi sevmeleri bakımından, çalışma saatlerinin çok yoğun olmaması gerekmektedir. Yapılan iş, kişinin sosyal yaşamını etkilememelidir. Çalışanların, işlerinde yapacak bir hata ya da iş ile ilgili olumsuzluklar tükenmişlik duygusunun örgüt içerisindeki tüm çalışanlara yönelik etkisini gösterebilmektedir (Koçak ve Okat, 2019, 281).

Çalışma kapsamında öncelikle alanyazın taraması yapılmıştır. Yapılan çalışmalarda tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ile ilgili birçok yerli ve yabancı çalışmalar mevcuttur (Alkan, 2019; Faiz, 2019; Yıldız, 2018; Karakaş, 2017; Korkmaz vd., 2015; Aslan ve Etyemez, 2015; Öztürk vd., 2015; Aslan, 2014; Yıldırım, 2014; Yürür ve Ünlü, 2011; Onay ve Kılıcı, 2011; Scallan ve Still, 2019; Lee, 2019; Wang, 2018; Bernhard, 2016; Khan vd, 2015; Qiu vd., 2014; Bria vd., 2013; Chu vd., 2012; Alcorn ve Petrie 1997; Cherniss, 1992). Bu çalışma kapsamında, tükenmişlik kavramı incelenirken bu durumun, yiyecek-içecek sektöründe işten ayrılma niyeti üzerindeki etkiler üzerinde durulacaktır. Bu çalışma kapsamında tükenmişlik ve alt boyutları ile işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin yiyecek-içecek işletmeleri bazında değerlendirilmesi mümkün olacaktır.



## KAVRAMSAL ÇERÇEVE

### Mesleki Tükenmişlik

Freudenberger (1974, 160), tükenmişlik kavramını “başarılı olamama, yıpranma, enerji ve kuvvet kaybedilmesi ile insanın içsel kaynakları üzerinde, gerçekleştirilemeyen istekler neticesinde meydana gelen tükenme durumu” olarak tanımlamıştır.

Maslach ve Jackson (1981) göre tükenmişlik iş gereği yoğun çalışma ortamlarında, sürekli insanlarla muhattap olan ve duygusal taleplere maruz kalan kişilerde görülen umutsuzluk duygularının, fiziksel bitkinlik ve uzun süreli yorgunluk çaresizlik, yapılan işe ve insanlara karşı olumsuz davranış ve tutumlar biçiminde oluşan bir durum olarak tanımlanmaktadır (Maslach ve Jackson, 1981, 99).

Görür ve Günaydın (2019, 7), Dünder (2019, 36) ve Birkan (2020, 10) tükenmişlik kavramını, “çalışanların işe yönelik tutumları ile ortaya çıkan psikolojik kaynaklı bir problem, bireyin zihinsel algılama sürecini olumsuz etkileyen bir sendrom” olarak tanımlamıştır. Manyas (2019, 32) tükenmişlik kavramını, “çalışanların işletmede işe devamsızlıkların artmasına, bunun sonucunda işgücü devir oranının değişmesine ve iş verimliliğinin azalmasına neden olan önemli bir sorun” olarak tanımlamıştır.

Tükenmişlik Envanteri’ni geliştiren Maslach (1982), tükenmişliğin duyarsızlaşma, kişisel başarısızlık ve duygusal tükenme şeklinde üç ayrı durum halinde ortaya çıktığını belirtmekte ve tükenmişliği üç farklı boyutta ele almıştır. Başka bir tanımla Maslach’a göre tükenmişlik, iş gereği insanlarla çalışma ortamında yoğun bir şekilde bulunan kişilerde duyarsızlaşma, düşük kişisel başarı hissi ve duygusal tükenmedir (Budak ve Sürgevil, 2005, 96; Kökalan ve Şevik, 2017, 717; Çetin, 2019, 42).

Duygusal tükenme tükenmişliğin temel boyutudur. Tükenmişlik ilk başlarda kendini duygusal olarak göstermeye başlar ve tükenmişliğin merkezindedir. Tükenmişliğin bireysel stres boyutudur. Bireyin fizyolojik ve duygusal kaynaklarında azalma şeklinde ifade edilmektedir (Maslach vd., 2001, 402). Birey duygu ve enerji eksikliği içerisine girdiği zaman duygusal tükenmeye maruz kalır. Bu durumu yaşayan kişiler, işlerine kendilerini veremezler ve hizmet verdikleri kişilere karşı daha önce olduğu gibi kendilerini sorumlu hissetmezler. Bu durumu yaşayanlar, etkileşim kurdukları kişilere ve birlikte çalıştıkları kuruma karşı uzak, sorumsuz ve kayıtsız davranış gösterebilirler (Dougherty ve Cordes, 1993, 623).

Tükenmişliğin kişiler arası boyutu olan duyarsızlaşma, müşterilere karşı soğuk, kayıtsız ve olumsuz tutumlar ve kişinin işlerine karşı duyarsızlığı şeklinde ifade edilir. (Maslach vd., 2001, 403). Duyarsızlaşma, bireyin sunduğu hizmetlerin veya ürünlerin alıcı gözünde tereddüt oluşturması ve hizmetlerin kaliteli olmasını sağlayan özellikleri görememesi, insanlara karşı aşağılayıcı ve küçültücü bir dil kullanması, hizmet verdiği insanlar arasına mesafe koyması, insanları kategorize etmesi şeklinde tanımlanır (Soykan, 2015, 43). Geliştirilen ilgisiz, katı, hatta insani olmayan yapı, soğuk davranışlar sergilemek mesleki açıdan tükenmişliğin ikinci boyutu olarak duyarsızlaşma biçiminde görülür (Üngüren vd., 2010, 293).

Maslach Tükenmişlik Envanteri’nde, öngörülen sonuncu tükenmişlik bileşeni, başarı duygusunun azalmasıyla ortaya çıkan kişisel başarı hissidir. Birey başkaları hakkında olumsuz düşünceler içerisine girerken son olarak da aynı duyguları kendisi için de hissetmeye başlar (Oğuzberk ve Aydın, 2009, 168). Hiç kimse tarafından sevilmediği, müşterilere ilgi göstermeme gibi duyguları geliştirdiği, insanlara karşı yetersiz olduğunu düşündüğü ve başarısız olduğu düşüncesine kapılır. Bu sebeplerden dolayı kişi depresyona girebilir ve kendine olan saygısını kaybedebilir (Dinler, 2010, 40).

### İşten Ayrılma Niyeti

İşten ayrılma niyeti, çalışanların mevcut çalışma ortamlarından memnun olmadıkları durumdaki aktif davranışları şeklinde ifade edilmektedir (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009, 160). Diğer bir söylemle; işten ayrılma niyeti kişinin çalışmış olduğu işten ayrılma konusunda vermiş olduğu bilinçli bir karardır (Barlett, 1990, 70; Kaptanoğlu, 2020, 163). Lambert (2006) yapmış olduğu çalışmada ise işten ayrılma niyetini, örgüt içerisinde çalışanların öncelikli olarak “planlama, düşünme ve isteme” gibi bilinçli bir şekilde örgütten ayrılmak isteği şeklinde tanımlamıştır (Güzel ve Ayazlar, 2014, 135).

Çalışanların eğitimi ve gelişimi, örgütler için bazı maddi ve manevi zorlayıcı süreçler içerdiğinden çalışanların işten ayrılması örgütler için en önemli sorunlardan biridir. İşten ayrılma davranışının en önemli adımı işten ayrılma niyetidir (Telli vd., 2012, 135). Çalışanların, işlerinin koşullarından memnun olmadıklarında sergiledikleri aktif ve yıkıcı eylemler olarak tanımlanan “işten ayrılma niyeti” kavramı, çoğunlukla çalışanın davranışsal bir tutum olarak örgütten çekilme arzusu olarak açıklanmaktadır (Sezer, 2018, 62-63).

İşten ayrılma niyeti çalışanların mevcut işlerini bırakma girişiminde bulunmasıdır. Bir işten ayrılma eyleminin olasılığını araştırmak için, işten ayrılma niyeti ile başlanmalıdır (Chen vd., 2014, 334). Çalışanın işten ayrılması fikri gideceğini açıkça göstermez. Ancak daha cazip bir fırsat bulunduğu zaman mevcut işinden



kolayca ayrılabilceği anlamına gelir. Bireysel özellikler, psikolojik ve sosyal koşullar ve çevresel faktörler nedeniyle her zaman niyetler davranışa dönüşmeyebilir. Davranışa dönüşmeyen niyetde bireyin davranışını etkiler. Kurumda çalışmama arzusunun bir sonucu olarak performans kaybı, motivasyon eksikliği ve çıktıda azalma olabilir (Özdevecioğlu, 2004, 99).

Ajzen ve Fishbein (1980)'e göre işten ayrılma niyeti, işi bırakma eyleminde en belirgin davranış olarak görülür. Scott vd. (2006) çalışmasında, işten ayrılma niyetinin işe devamsızlığın en açık göstergesi olduğunu ve bunun örgüt için yüksek maliyetlere neden olacağı ifade etmiştir (Demirel, 2012, 23). İşletme içerisinde çalışanın işten ayrılma niyeti sergilemesi sonucu işinden ayrılması, yerine gelecek olan yeni çalışanın işe alım ve eğitim gibi ek maliyetlere neden olacaktır. Çoğu zaman bu durum hem müşterilerin hizmete yönelik algılarını hem de çalışanların iş motivasyonlarını olumsuz etkilediği görülmektedir (Cho vd., 2009, 377).

Örgüt içinde oluşabilecek yıkıcı etkileri en aza indirmek için, çalışanın işinden ayrılma niyetinin altında yatan nedenleri inceleyerek bu nedenlere çözüm bulmak çok önemlidir. Bu nedenle örgüt çalışanları henüz işten ayrılma niyeti durumunu sergilerken bu niyete ilişkin sorunları inceleyerek çözümler üretmeye çalışmak, çalışanın örgütten ayrılma niyetine girmeden önlemler alınması oldukça önemlidir (Arı vd., 2010, 144).

### **İşten Ayrılma ve Tükenmişlik İlişkisi**

Sanayileşme ve modernleşme sonucu çalışan bireyin yerine getirmesi gereken rollerin artması ile birlikte yaşam şartlarında zorlaşmaların ortaya çıkması, kişilerarası ilişkilerin daha karmaşık hâle gelmesi buna karşın ekonomik anlamda bireyler üzerinde oluşan stres, insan sağlığını olumsuz yönde etkilemektedir. Bunların yanı sıra statü, iş ilişkileri, rol belirsizlikleri, çalışma ortamlarının oluşturduğu etmenler de kişinin sağlığını etkilemektedir. Tükenmişlik, olumsuz çalışma ortamlarına maruz kalan çalışanlarda görülür (Eroğlu, 2015, 515). Kısaca tükenmişliği, stres durumlarında kontrol altına alınamayan ilerleme göstermiş stres süreci olarak tanımlamak mümkündür (Özdemir vd., 1999, 98). Stres kavramı incelenmesi gereken önemli bir konu olarak görülmelidir. Çünkü stres, çalışanların davranışlarını doğrudan etkilemekte, verimli olmalarını ve diğer çalışanlarla ilişkilerini doğrudan belirlemektedir (Ataman, 2009, 580). Ancak stres kaynakları kişiler arasında farklılıklar gösterebildiği gibi stresin belirtisi ve kişinin yaşama düzeyine göre farklılıklar göstermektedir. Diğer bir söylemle, herhangi bir durum biri için stres oluşturabilir ama başka biri için stres oluşturmayabilir (Saruhan ve Yıldız, 2013, 404). Tükenmişlik, kişilerde zaman içerisinde oluşmasından ve daha derin etkilere sahip olduğundan stresten ayrılmaktadır. Sonuç olarak stresle başlayan bir süreç, tükenmişliği sürekli tetiklemede, tükenme belirtisi gösteren kişide işten ayrılma niyeti fiilen davranış şekline dönüştürebilmektedir. (Esen ve Aytekin, 2013, 85).

Tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasında sıkı bir ilişki vardır. Bu açıdan bakıldığında çalışanların tükenmişlik yaşamaları için örgütlerin gerekli önlemleri almaları, çalışanların işten ayrılma niyetlerini önlemeleri gerekmektedir.

## **YÖNTEM**

### **Araştırmanın Problemi ve Hipotezleri**

Tükenmişlik duygusu kendini, duyarsızlaşma, kişisel başarı, duygusal tükenme hissi ve insanların çalışmaları nedeniyle karşılaştıkları yeterlilik hissinde azalma şeklinde gösteren bir durum olarak tanımlanır (Oğuzberk ve Aydın, 2008, 168). Maslak ve Jacson (1986) tükenmişliği, kronik yorgunluk, umutsuzluk, çaresizlik, çalışmama, kişi imajını olumsuz gelişimi ve diğer insanlara karşı olumsuz tutumları içeren duygusal, zihinsel ve fiziksel tükenme biçiminde tanımlamaktadır (Karakelle ve Canpolat, 2008, 110). Pines ve Aronson (2006)'a göre tükenmişlik, idealizm, sürekli umutsuzluğa, strese ve sıkışmış hislere neden olan zihinsel, fiziksel tükenme olarak tanımlanır, bu da enerji, perspektif ve amaç kaybı anlamına gelir. (Çapri, 2006, 63). Bir başka tanıma göre tükenmişlik, fiziksel aşınma, yıpranma, umutsuzluk ve sübjektif olarak yüksek talepleri olan durumlarda; uzun, yorucu çalışma koşullarının neden olduğu hayal kırıklığı, umutsuzluk, hayata karşı olumsuz tutumlar ve olumsuz bir imajın oluşması gibi belirtilerin ortaya çıktığı durum olarak ifade edilebilir (Yılmaz ve Karaman, 2009, 108). Tükenmişlik olgusu sadece kişinin hayatını, aynı zamanda iş dünyasındaki performansını etkilemekle kalmaz, aynı zamanda tüm özel ve sosyal hayatını da etkileyebilir. Bazı sosyo-demografik ve işle ilgili değişkenler, insanların mesleki tükenmişlikleri için önemlidir (Kurçer, 2005, 11). Tükenmişlik boyutu, çalışmada duygusal tükenme, duyarsızlaşma, kişisel başarı şeklinde görülebilir.

Duyarsızlaşma, çalışmada tükenmişliğin en bilinen ve en belirgin boyutu olduğu bilinmektedir (Dolgun, 2010, 289). Duygusal tükenme, çalışmada duygusal kaynakların azalması şeklinde ifade



edilmektedir. Mesleki yönden kendini tükenmiş hissedene bireylerde çoğunlukla enerjide düşüklük, duyguları yönünden aşırı yıpranmış hissetme, yorulmuşluk hissi gibi durumlar görülebilmektedir. Bu durum bireylerde duygusal tükenmişlik boyutunun en belirgin göstergesidir (Akın ve Oğuz, 2010, 314).

Kişisel başarı hissi, insanlarla sürekli iletişim hâlinde olan çalışanın yeterlilik performansındaki ve duygularındaki azalmayı ifade eder (Maslach, 2001, 403 ). Bu aşamada, çalışan iş hayatının başlangıcı ile mevcut durumu arasındaki farkı ve yetersizliklerini değerlendirmeye başlar. Birey kişisel olarak kişisel yetersizlik duygusu ve başarısızlık hissi içinde olduğu sonucuna ulaşır. Kişisel başarı hissi taşıyan birey, tükenmişliği kendi içerisinde olumsuz olarak değerlendirir (Sandıkçı, 2010, 22). Mesleki tükenmişlik hissedene bireyler zaman içerisinde işten ayrılma niyeti içerisinde girerek örgüt içerisinde olumsuz tutum ve davranışlarda bulunabilmektedir.

İşten ayrılma niyeti, bireyler tarafından maddi tazminat olarak ayrılmaları veya örgüte olan üyeliklerinin sona erdirmeleri şeklinde tanımlanmaktadır (Mobley, 1982, 10). Çalışanın işinden ayrılacağına en önemli göstergesi işten ayrılma niyeti, bireyin işinden ayrılmayı bilinçli ve planlı bir şekilde arzu etmesidir. Bu şekilde belirli süre içerisinde çalışanın işi bırakmayı düşünmesi, yeni seçeneklere yönelmesi gibi davranışları içermektedir (Tett ve Mayer, 1993, 262). Bir çalışanın, çalışmama isteğini gösteren işten ayrılma niyeti, işten ayrılma davranışından farklı bir kavramdır. Çalışanın işten ayrılma niyeti gönüllü ve önceden planlanmıştır. İşten ayrılma niyeti, çalışanın işinden ayrılma eylemini ifade etmez. Bir çalışanın kendi isteği doğrultusunda işinden ayrılma düşüncesi altında işten ayrılma niyeti vardır. İşten ayrılma niyeti planlanmıştır ama birey herhangi bir davranışta bulunmaz. Ani bir şekilde plansız veya gönülsüz olarak işten ayrılma kararının altında işten ayrılma niyetinden söz edilemez (Özdevecioğlu, 2004, 98). Rusbelt vd. işten ayrılma niyeti, örgüt üyelerinin çalışma koşulları nedeniyle memnuniyetsizliği sonucu yıkıcı ve etkili önlemler olarak tanımlanmaktadır (Çarıkçı ve Çelikkol, 2009, 160). İşten ayrılma niyeti, işletme içerisinde çalışanların çalışma koşulları ve hâli hazırda alternatif seçenekler ve fırsatlar ile ilgili sahip olduğu bilişsel niyeti ve öznel duygusudur (Rainayye, 2013, 48).

Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların örgütle olan ilişkilerini ve çalışanların örgüte karşı davranışlarını belirleyen unsur, çalışanların örgüte yönelik olan algılarıdır. Örgüt içerisinde işgücünden en iyi şekilde yararlanılmasında, çalışanların algıları önem taşımaktadır. Bu bağlamda örgütün amaçlarına ulaşmasında temel unsur olan çalışanların beklentilerini karşılamak ve çalışanların sorunlarını çözüme kavuşturarak çalışma hayatındaki yaşam kalitelerinin yükselmesi, örgütsel başarı açısından önemlidir (Gümüştekin ve Emet, 2007, 98).

Yiyecek-içecek işletmeleri emek yoğunluğu dikkate alındığında, çalışanların işlerini eksiksiz ve doğru bir şekilde yapması işletme başarısını artırmada önemli bir etken haline gelmiştir. Çalışanların iş ortamında istediği olanaklara sahip olması kişinin işinde başarılı olmasını sağlayacak ve kişi kendini psikolojik ve duygusal yönden huzurlu hissedecektir. Bu durum çalışanların tükenmişlik hissi yaşama oranlarının azalmasına katkı sağlayacaktır. Teknolojinin gelişmesi ve küreselleşmeyle birlikte işletmelerin yaşadığı rekabet ile başa çıkmasına katkı sunacaktır. Ancak tükenmişlik yaşayan kişiler işlerini yaparken kendilerini mutsuz hissedecek ve işlerinde başarı gösteremeyeceklerdir (Burnak, 2007, 81).

Yiyecek-içecek işletmeleri, iş baskısının ve rekabetin en yoğun hâlde yaşandığı sektörlerden birisidir (Kılınç, 2011, 38). Bu baskı ve rekabet ortamında çalışanlar görevlerini yerine getirirken psikolojik yönden yıpranmaktadır. İşlerinde yükselmek için yoğun olarak çalışmanın bireyin üzerinde halihazırda psikolojik bir yük olduğu ve kendisine verilen görevleri yerine getirememek, bunun sonucunda işten çıkarılma korkusu ile çalışmak da bir yükür. İnsanların üzerinde oluşan baskı nedeniyle mesleklerini tam olarak yapamıyor olması, insanları zamanla tükenmişliğe sürüklemektedir. Mesleki olarak kendisinde tükenme hissedene bireyler zamanla işle ilgili sorunlar yaşayarak işten ayrılma niyeti içerisinde girebilmektedirler (Saçlı, 2011: 18).

Yiyecek-içecek işletmeleri sunmuş oldukları hizmetin nicelik ve nitelik yönünden kaliteli olması beklenmektedir. Bu nedenle işletmelerde çalışan personellerin yeterli eğitim ve teknik donanımına sahip olması gerekmektedir (Giritlioğlu, 2019, 53). Bu koşullar dikkate alındığında yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan personelin çalışma şartlarında uygun koşullarda olması gerekir. Bu çalışmaya ait oluşturulan hipotezler aşağıdaki şekildedir:

**H<sub>1</sub>**. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ve alt boyutları yüksek düzeydedir.

**H<sub>2</sub>**. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri yüksek düzeydedir.

**H<sub>3</sub>**. Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.



**H<sub>3.1</sub>.** Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların duygusal tükenmişlik düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>3.2</sub>.** Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların kişisel başarısızlık düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

**H<sub>3.3</sub>.** Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların duyarsızlaşma düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında anlamlı bir ilişki vardır.

#### **Araştırmanın Amacı**

Bu çalışmada yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile işten ayrılma niyetlerinin ortaya konulması amaçlanmıştır. Bu çalışmayla hem alanyazına katkıda bulunmak hem de işletme yöneticileri için önemli bir veri kaynağı hazırlamak amaçlanmıştır. Çalışanların örgüt içerisindeki başarısını azaltan tükenmişlik, zamanla iş doyumunu azaltır, işe yönelik başarıyı etkiler, çalışanın aile ve sosyal yaşamına zarar verir. Bu noktadan hareketle yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ile bu çalışanların mevcut işlerinden ayrılma niyetleri arasındaki ilişkinin incelenmesi de amaç edinilmiştir.

#### **Araştırmanın Önemi**

Bu çalışma Türkiye'deki yiyecek-içecek işletmelerinde çalışan kişilerin mesleki tükenmişlik düzeylerinin ve işten ayrılma niyeti etkisinin ortaya konulması açısından alanyazına önemli katkı sağlayacaktır. Bu araştırma ile, yiyecek-içecek işletmelerindeki işten ayrılmayı önleme, işgören devir oranını düşürme gibi hedefleri olan yiyecek-içecek işletmelerine hedeflerine ulaşmalarına bir ışık tutacağı ve konu ile ilgili yapılacak sonraki çalışmalara da yol gösterici olacağı düşünülmektedir.

#### **Uygulanan İstatistiksel Yöntemler**

Bu çalışmada, veri elde etme tekniği olarak anket yöntemi kullanılmıştır. Bu anket formu, üç bölümden oluşmaktadır. Anket formunun birinci bölümünde ankete katılanlar hakkında tanımlayıcı ve demografik bilgilerin elde edilmesinde kullanılan altı soru yer almaktadır. İkinci bölümde, çalışanların mesleki tükenmişlik düzeylerinin ölçülmesine yönelik kullanılan yirmi iki soruluk anket formu yer almaktadır. Bu bölümde oluşturulan sorular Maslach ve Jackson (1981) tarafından tükenmişliği ölçmek amacıyla geliştirilen ve Selçuk (2012)'un çalışmasında kullanmış olduğu ölçekten yararlanılmıştır. Maslach Tükenmişlik Ölçeği 5'li likert tipi şeklinde hazırlanmış olup üç alt boyuttan oluşmaktadır. Ölçekte yer alan ifadeler "5-Her Zaman, 4-Çoğu Zaman, 3-Bazen, 2-Çok Az, 1-Hiçbir zaman" seçeneklerinden katılımcının birini seçerek yanıtlaması gerekir. Tükenmişliğin alt boyutlarından olan duygusal tükenme boyutunda 8, duyarsızlaşma boyutunda 6 ve kişisel başarı hissi alt boyutunda 8 madde yer almaktadır. Anket formunun üçüncü bölümünde çalışanların işten ayrılma niyetlerin yönelik üç soruyu Donnelly ve Ivancevich (1975) tarafından geliştirilmiş Singh vd. (1996) tarafından da kullanılmış olan İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği, Tüver (2018)'in çalışmasından yararlanarak yeniden uyarlanmıştır. Ölçekte yer alan ifadeler "5-Kesinlikle Katılıyorum, 4-Katılıyorum, 3-Kararsızım, 2- Katılmıyorum, 1-Kesinlikle Katılmıyorum" şeklinde hazırlanarak katılımcılardan uygun seçeneklerden birini cevaplamaları istenmektedir.

Verilerin analizinde katılımcıların özelliklerinin belirlenmesine yönelik, tanımlayıcı istatistikler, frekans, yüzde, aritmetik ortalama, standart sapma değerleri hesaplanmıştır. Araştırmadaki duygusal tükenmişlik ve işten ayrılma niyetinin faktör yapısını tespit etmek amacı ile açıklayıcı faktör analizi uygulanmıştır. Ölçümün güvenilirliğinin test edilmesi amacı ile Cronbach's Alpha analizi kullanılmıştır. Çalışmada tükenmişlik ve işten ayrılma niyetleri boyutlarının normallik dağılımlarının belirlenmesi amacı ile Kolmogrov-Smirnov Testi uygulanmış elde edilen sonuçlar aşağıdaki tablo ve şekillerde gösterilmiştir. Normallik testi sonucunda Kolmogrov-Smirnov Testi ile verilerin Basıklık ve Çarpıklık değerlerinin -2 ile +2 arasında olduğu tespit edilmiştir. Tüm bu testler sonucunda boyutların dağılımlarının normal dağılıma uygun olduğu görülmüştür. Duygusal tükenme boyutunun Basıklık Değeri 0,108, Çarpıklık (Değeri -1,131, Duyarsızlaşma boyutunun Basıklık Değeri 0,229, Çarpıklık Değer -309, Kişisel Başarı Hissi boyutunun Basıklık Değeri -375, Çarpıklık Değeri -,048, İşten Ayrılma Niyeti aiy ölçek incelendiğinde Basıklık Değeri -0,15, Çarpıklık Değeri -,084 olduğu görülmektedir.

Bununla beraber çalışmada tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkinin tespit edilmesi amacı ile korelasyon analizi yapılmıştır.



**Tablo 1.** Duygusal Tükenme Alt Boyutu Normallik Dağılım Tablosu

Uygulama	Sonuç
Basıklık Değeri	,108
Çarpıklık Değeri	-1,131
Kolmogrow-Smirnov (K-S) Testi	≤,000

**Tablo 2.** Duyarsızlaşma Alt Boyutu Normallik Dağılım Tablosu

Uygulama	Sonuç
Basıklık Değeri	,229
Çarpıklık Değeri	-,309
Kolmogrow-Smirnov (K-S) Testi	≤,000

**Tablo 3.** Kişisel Başarı Hissi Alt Boyutu Normallik Dağılım Tablosu

Uygulama	Sonuç
Basıklık (Skewness) Değeri	-,375
Çarpıklık (Kurtosis) Değeri	-,048
Kolmogrow-Smirnov (K-S) Testi	≤,000

**Tablo 4.** İşten Ayrılma Niyeti Normallik Dağılım Tablosu

Uygulama	Sonuç
Basıklık Değeri	-,015
Çarpıklık Değeri	-,084
Kolmogrow-Smirnov (K-S) Testi	≤,000

### Araştırmanın Evren ve Örneklemi

Bu çalışmada tesadüfi olmayan örneklem yöntemlerinden kolayda örnekleme yöntemi kullanılmıştır. Çalışmanın amacına ulaşması için geliştirilmiş olan anket formları; 2019 yılının Ağustos, Eylül ve Ekim ayları içerisinde Gaziantep'te faaliyet gösteren yiyecek-içecek işletmeleri çalışanlarına uygulanmıştır. Araştırmanın örneklem büyüklüğü ise 412'dir. Araştırma kapsamında %5 kabul edilebilir hata payı ve %95 güven seviyesi ile en az 405 örneklemin evreni temsil gücünü sağlayabilecektir (Karasar, 2012: 84). Buna göre araştırmanın örneklem büyüklüğü evreni temsil gücüne sahiptir.

**Tablo 5.** Belirli Büyüklükteki Evrenler İçin Kabul Edilebilir Örneklem Büyüklükleri

N=Evren Büyüklüğü; S=Örneklem büyüklüğü

N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	190	127	1100	285	5000	357
20	19	200	132	1200	291	6000	361
30	28	250	152	1300	297	7000	364
40	36	300	169	1400	302	8000	367
50	44	350	185	1500	306	9000	368
60	52	400	196	1600	310	10000	370
70	59	450	212	1700	313	15000	375
80	66	500	217	1800	317	20000	377
90	73	550	226	1900	320	30000	379
100	80	600	234	2000	322	40000	380
110	86	650	242	2200	327	50000	381
120	92	700	248	2400	331	75000	382
130	97	750	254	2600	335	100000	384
140	103	800	260	2800	338	1000000	384
150	108	850	265	3000	341	10000000	384
160	113	900	269	3500	346		
170	118	950	274	4000	351		
180	123	1000	278	4500	354		



Kaynak: Ural ve Kılıç, 2018: 43

### Araştırma Ölçeklerinin Güvenirliliği ve Geçerliliği

Araştırmada ölçümün güvenirliliğine ilişkin Cronbach's Alfa katsayılarına bakılmıştır. Cronbach's Alpha katsayısını güvenilirlik esaslarına göre şu şekilde yorumlamak mümkündür (Özdamar, 2002, 633):

- $\leq \alpha < 0.40$  ise ölçek güvenilir değildir,
- $0.40 \leq \alpha < 0.60$  ise ölçek güvenirliliği düşüktür,
- $0.60 \leq \alpha < 0.80$  ise ölçek oldukça güvenilirdir,
- $0.80 \leq \alpha < 1.00$  ise ölçek yüksek derecede güvenilir bir ölçektir.

Tükenmişlik ölçeğinin boyutlarına ilişkin güvenirlilik ve faktör analizi sonuçları tablo 6'da gösterilmiştir.

Tablo 6. Tükenmişlik Ölçeği Güvenirlilik Analizi

Boyutlar	Açıklanan varyans	Cronbach's Alpha	Güvenirlilik	KMO	$\bar{x}$	s.s.
Duygusal Tükenme	%22	0,84	0,92	0,88	2,88	1,37
Duyarsızlaşma	%21	0,81			3,18	1,36
Kişisel Başarı Duygusu	%18	0,78			3,02	1,32

Faktör analizi sonucunda üç boyut tespit edilmiştir. Bu boyutlar Duygusal Tükenme, Duyarsızlaşma ve Kişisel Başarı Duygusu boyutlarıdır. Faktör analizinde hesaplanan Kaiser Mayer Olkin (KMO) örneklem yeterlilik katsayısı 0,88 olarak tespit edilmiştir. Bu katsayı yapılan 412 adet anketin faktör yapısını orta koymak için yeterli sayıda olduğunun göstergesidir (Karasar, 2012: 84). Ayrıca faktör yapılarının anlamlılığının test edildiği Bartlet Küresellik Testi sonucuna göre elde edilen boyutlar, yapısal olarak anlamlıdır. ( $p=0,011, p<0,05$ ).

Duygusal Tükenme alt ölçeği, kişinin kendi mesleği tarafından tüketilen duygusal yönün aşırı yıpranması anlamına gelir. Bu alt ölçekte yorgunluk, bıkkınlık ve duygusal enerjinin azalması ile ilgili 8 madde yer almaktadır. Bunlar 1-2-3-6-8-13-16 ve 20. Maddelerdir. Duygusal tükenme alt boyutunun iç tutarlılığı 0,84, açıklanan varyans %22 olarak hesaplanmıştır.

Duyarsızlaşma alt ölçeği, bireyin benzersiz varlıklar olup olmadığına bakılmaksızın, duygudan bağımsız olarak birtakım hizmetine yönelik davranışını tanımlar. Altı maddeden oluşan duyarsızlaşma alt ölçeğinde 5-10-11-15-21, ve 22. maddeler yer almaktadır. Duyarsızlaşma alt boyutunda iç tutarlılığı 0,81 açıklanan varyans %21 olarak hesaplanmıştır.

Kişisel Başarı Duygusu alt ölçeği, insanlarla çalışan bir kimsede yetkinlik ve başarı hissi duygularını tanımlar. Bu ölçek 8 maddeden oluşmakta ve 4- 7-9-12-14-17-18. ve 19. maddelerini içermektedir. Kişisel başarı alt boyutunda iç tutarlılığı 0,78, açıklanan varyans % 18 olarak hesaplanmıştır.

Anketin üçüncü bölümünde işten ayrılma niyeti ölçeğine ait faktör analizi sonucunda tek bir alt boyut tespit edilmiştir. Bu boyut işten ayrılma niyeti (1-2-3 ifade) boyutu olarak adlandırılmıştır. Ölçeğin güvenirlilik düzeyinin 0,92 olduğu ve ölçeğin oldukça güvenilir olduğu görülmüştür. Faktör analizinde hesaplanan KMO örneklem yeterlilik katsayısı 0,88 olarak tespit edilmiştir. Katsayı yapılan 412 adet anketin faktör yapısını orta koymak için yeterli olacağına göstergesidir (Karasar, 2016: 84). Ayrıca, faktör yapılarının önemini test edildiği Küresel Bartlet Test sonucuna göre, elde edilen boyutların yapısal olarak anlamlı olduğu bulunmuştur. ( $p= 0.001, p<0.05$ )

İşten ayrılma niyeti ölçeğine ait güvenirlilik ve faktör analizi sonuçları tablo 7'de gösterilmiştir.

Tablo 7. İşten Ayrılma Niyeti Ölçeği Güvenirlilik ve Faktör Analizi

Boyutlar	İfade No	Faktör Yüğü	$r_1$	Açıklanan Varyans	Güvenirlilik	KMO
İşten Ayrılma Niyeti	Büyük olasılıkla gelecek yıl yeni bir iş arayacağım.	0,78	0,85	%59	0,92	0,88
	İşimden ayrılmayı sık sık düşünürüm.	0,75	0,87			
	Muhtemelen gelecek yıl yeni bir iş arayacağım.	0,78	0,88			





Elde edilen boyut toplam varyasyonun yaklaşık olarak %59'nu açıklamaktadır.

## BULGULAR

### Katılımcıların Tanımlayıcı ve Demografik Özelliklerine İlişkin Bulgular

Bu başlık altında çalışmaya katılanların demografik ve tanıttıcı özelliklerine ilişkin bulgular yer almaktadır. Buna göre elde edilen bulgular tablo 8'de gösterilmiştir.

Tablo 8. Katılımcıların Demografik ve Tanıtıcı Özelliklerine İlişkin Bulgular

Cinsiyet	n	%
Kadın	117	28,4
Erkek	295	71,6
Yaş	n	%
18-25	127	30,8
25-31	116	28,2
32-38	103	25,0
39 Ve Üzeri	66	16,0
Medeni Durum	n	%
Evli	224	54,4
Bekar	188	45,6
Aylık Gelir Durumu	n	%
2000 Ve Altı	94	22,8
2001-3000	227	55,1
3000 Ve Üzeri	91	22,1
Eğitim Durumu	n	%
İlkokul	85	20,6
Ortaokul	72	17,5
Lise	172	41,7
Önlisans	56	13,6
Lisans	27	6,6
Çalışma Süresi	n	%
1 yıl Ve Altı	87	21,1
1-3 Yıl	134	32,5
3 Yıl Ve Üstü	191	46,4

Tablo'ya göre, katılımcıların %72'nin erkek ve % 28'nin kadın çalışanlardan oluştuğu; %54'nün evli ve %46'sının bekar oldukları; %31'nin 18-25 yaş, % 28'nin 25-31 yaş, % 25'nin 32-38 yaş, %16'nın 39 yaş ve üzeri yaşlarda oldukları tespit edilmiştir. Katılımcıların, %23'nün 2000 TL ve altıda, % 55'nin 2001-3000 TL, % 22'sinin ile 3000 TL ve üzerinde aylık gelire sahip oldukları görülmüştür. Katılımcıların, % 20'nin ilkokul, % 18'nin ortaokul, % 42'sinin lise, %14'ünün önlisans ve %7'sinin lisans derecesine eğitime sahip olduğu görülmüştür. Katılımcıların, %21 ile 1 yıldan az , %33 ile 1-3 yıl, % 46 ile 6-3 yıl ve üzerinde mesleki tecrübe düzeyleri olduğu görülmüştür.



## Katılımcıların Mesleki Tükenmişlik Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bulgular

Katılımcıların mesleki tükenmişlik ölçeğine verdiği cevapların frekans, yüzde, aritmetik ortalama, standart sapma değerleri hesaplanmış ve elde edilen bulgular Tablo 9’da gösterilmiştir.

**Tablo 9.** Katılımcıların Mesleki Tükenmişlik Düzeylerine İlişkin Görüşleri ve Verilen Cevapların Karşılık Geldiği Aralık Değerleri

İfadeler		Her Zaman	Çoğu Zaman	Bazen	Çok Az	Hiçbir Zaman	Aritmetik Ortalama	s.s.		Sonuç
<b>Duygusal Tükenme Alt Boyutu</b>										
İşimden soğuduğumu hissediyorum.	n	41	77	105	58	131	3,39	1,36		Ne Yüksek Ne Düşük
	%	10,0	18,7	25,5	14,1	31,8				
İş dönüşü kendimi ruhen tükenmiş hissediyorum.	n	62	74	104	71	101	3,18	1,38		Ne Yüksek Ne Düşük
	%	15,0	18,0	25,2	17,2	24,5				
Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.	n	55	54	73	62	168	3,57	1,46		Yüksek
	%	13,3	13,1	17,7	15,0	40,8				
İşimin beni kısıtladığını hissediyorum.	n	123	91	90	45	63	2,60	1,41		Ne Yüksek Ne Düşük
	%	29,9	22,1	21,8	10,9	15,3				
Doğrudan doğruya insanlarla çalışmak bende çok fazla stres yaratıyor.	n	92	75	103	63	79	1,91	1,41		Ne Yüksek Ne Düşük
	%	22,3	18,2	25,0	15,3	19,2				
İyi şeyler yapabilecek güçteyim.	n	196	90	46	54	26	2,09	1,29		Düşük
	%	47,6	21,8	11,2	13,1	6,3				
Bu işte birçok kayda değer başarı elde ettim.	n	165	88	57	55	47	2,35	1,41		Düşük
	%	40,0	21,4	13,8	13,3	11,4				
Bu işin beni giderek katılaştırmasından korkuyorum.	n	28	37	68	66	213	3,97	1,29		Yüksek
	%	6,8	9,0	16,5	16,0	51,7				
<b>Duygusal Tükenme Genel Ortalama</b>							<b>2,88</b>	<b>1,37</b>		<b>Düşük</b>
<b>Duyarsızlaşma Alt Boyutu</b>										
Yaptığım işten tükendiğimi hissediyorum.	n	72	61	86	59	134	3,30	1,49		Ne Yüksek Ne Düşük
	%	17,5	14,8	20,9	14,3	32,5				
İşim gereği karşılaştığım insanların ne hissettiğini anlarım.	n	77	116	112	70	37	2,69	1,21		Ne Yüksek Ne Düşük
	%	18,7	28,2	27,2	17,0	9,0				
İşim gereği karşılaştığım insanların sorunlarına en uygun çözüm yollarını bulurum.	n	98	106	102	61	45	2,63	1,29		Ne Yüksek Ne Düşük
	%	23,8	25,7	24,8	14,8	10,9				
İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissedirim.	n	103	82	112	63	52	2,71	1,33		Ne Yüksek Ne Düşük
	%	25,0	19,9	27,2	15,3	12,6				
İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.	n	42	19	46	50	255	4,11	1,35		Yüksek
	%	10,2	4,6	11,2	12,1	61,9				
İşim gereği karşılaştığım insanların bazı problemlerini sanki ben yaratmışım gibi davrandıklarını hissediyorum.	n	64	46	61	72	169	3,57	1,49		Yüksek
	%	15,5	11,2	14,8	17,5	41,0				
<b>Duyarsızlaşma Genel Aritmetik Ortalama</b>							<b>3,18</b>	<b>1,36</b>		<b>Ne Yüksek Ne Düşük</b>
<b>Kişisel Başarı Hissi Alt Boyutu</b>										
Bütün gün insanlarla uğraşmak benim için gerçekten çok yıpratıcı.	n	82	80	106	60	84	2,96	1,40		Ne Yüksek Ne Düşük
	%	19,9	19,4	25,7	14,6	20,4				
İşimde çok fazla çalıştığımı hissediyorum.	n	123	91	90	45	63	2,60	1,41		Ne Yüksek Ne Düşük
	%	29,9	22,1	21,8	10,9	15,3				
Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.	n	39	40	66	69	198	3,84	1,36		Yüksek
	%	9,5	9,7	16,0	16,7	48,1				
Yaptığım iş sayesinde insanların yaşamına katkıda bulunduğuma	n	110	86	111	53	52	2,64	1,34		Ne Yüksek Ne Düşük
	%									



inaniyorum.	%	26,7	20,9	26,9	12,9	12,6				
İşim gereği karşılaştığım insanlarla aramda rahat bir hava yaratırım.	n	171	86	79	52	24	2,20	1,26		Düşük
	%	41,5	20,9	19,2	12,6	5,8				
İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.	n	191	88	70	32	31	2,09	1,27		Düşük
	%	46,4	21,4	17,0	7,8	7,5				
İşim gereği karşılaştığım bazı kimselere kişiliksiz varlıklarım gibi davrandığımı fark ediyorum.	n	24	36	86	80	186	3,89	1,24		Yüksek
	%	5,8	8,7	20,9	19,4	45,1				
Bu işte çalışmaya başladığımdan beri insanlara karşı sertleştim.	n	28	37	68	66	213	3,97	1,29		Yüksek
	%	6,8	9,0	16,5	16,0	51,7				
<b>Kişisel Başarı Hissi Genel Aritmetik Ortalama</b>							<b>3,02</b>	<b>1,32</b>		<b>Ne Yüksek Ne Düşük</b>
<b>Mesleki Tükenmişlik Genel Aritmetik Ortalama</b>							<b>3,03</b>	<b>1,35</b>		<b>Ne Yüksek Ne Düşük</b>

Tablo 9 incelendiğinde duygusal tükenme boyutunda “Sabah kalktığımda bir gün daha bu işi kaldıramayacağımı hissediyorum.” ifadesine çalışanların %13,3’ü her zaman; %13,1’i çoğu zaman; %17,7’si bazen; %15,0’i çok az; %40,8’i hiçbir zaman cevabını vermişlerdir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama  $\bar{x}=3,57$ ’dir. “İyi şeyler yapabilecek gücüyüm” ifadesine çalışanların %47,6’sı her zaman; %21,8’i çoğu zaman; %11,2’si bazen; %13,1’i çok az; %6,3’ü hiçbir zaman cevabını vermişlerdir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama  $\bar{x}=2,09$ ’dur.

Duyarsızlaşma boyutu incelendiğinde “İnsanlarla yakın bir çalışmadan sonra kendimi canlanmış hissederim.” ifadesine çalışanların %25’i her zaman; %19,9’u çoğu zaman; %27,2’si bazen; %15,3’ü çok az; %12,6’sı hiçbir zaman cevabını vermişlerdir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama  $\bar{x}=2,71$ ’dir. “İşim gereği karşılaştığım insanlara ne olduğu umurumda değil.” ifadesine çalışanların %10,2’si her zaman; %4,6’sı çoğu zaman; %11,2’si bazen; %12,1’i çok az; %61,9’u hiçbir zaman cevabını vermişlerdir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama  $\bar{x}=4,1$ ’dir.

Kişisel başarı hissi boyutu incelendiğinde “Yolun sonuna geldiğimi hissediyorum.” ifadesine çalışanların %9,5’i her zaman; %9,7’si çoğu zaman; %16,0’sı bazen; %16,7’si çok az; %48,1’i hiçbir zaman cevabını vermişlerdir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama  $\bar{x}=3,84$ ’dür. “İşimde duygusal sorunlara serinkanlılıkla yaklaşıyorum.” ifadesine çalışanların %4,4’ü her zaman; %21,4’ü çoğu zaman; %17,0’i bazen; %7,8’i çok az; %7,5’i hiçbir zaman cevabını vermişlerdir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama  $\bar{x}=2,09$ ’dur.

Buna göre  $H_1$  hipotezi olan: “Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların mesleki tükenmişlik düzeyleri ve alt boyutları yüksek düzeydedir” hipotezi red edilmiştir.

### Katılımcıların İşten Ayrılma Niyeti Düzeylerinin Belirlenmesine İlişkin Bulgular

Katılımcıların işten ayrılma niyeti ölçeğine verdiği cevapların frekans, yüzde, aritmetik ortalama, standart sapma değerleri hesaplanmış ve elde edilen bulgular tablo 10’da gösterilmiştir.

**Tablo 10.** Katılımcıların İşten Ayrılma Niyeti Düzeyleri ve Verilen Cevapların İsalet Ettiği Aralık Değerleri

İfadeler		Her Zaman	Çoğu Zaman	Bazen	Çok Az	Hiçbir Zaman	Aritmeti k Ortalam	s.s.	Sonuç
Büyük olasılıkla gelecek yıl yeni bir iş arayacağım.	n	63	42	89	68	150	3,49	1,45	Yüksek
	%	15,3	10,2	21,6	16,5	36,4			
İşimden ayrılmayı sık sık düşünürüm.	n	87	55	72	63	135	3,25	1,54	Ne Yüksek Ne Düşük
	%	21,1	13,3	17,5	15,3	32,8			
Muhtemelen gelecek yıl yeni bir iş arayacağım.	n	64	41	84	68	155	3,51	1,46	Yüksek
	%	15,5	10,0	20,4	16,5	37,6			
<b>İşten Ayrılma Niyeti Genel Aritmetik Ortalama</b>							<b>3,41</b>	<b>1,48</b>	<b>Yüksek</b>



Tablo incelendiğinde, katılımcıların vermiş oldukları cevaplarda, “Büyük olasılıkla gelecek yıl yeni bir iş arayacağım.” ifadesine çalışanların %15,3’ü kesinlikle katılıyorum; %10,2’si katılıyorum; %21,6’sı kararsızım; %16,5’ü katılmıyorum; %36,4’ü kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama  $\bar{x}=3,49$ ’dur. “İşimden ayrılmayı sık sık düşünürüm.” İfadesine çalışanların %21,1’i kesinlikle katılıyorum; %13,3’ü katılıyorum; %17,5’i kararsızım; %15,3’ü katılmıyorum; %32,8’i kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama  $\bar{x}=3,25$ ’dir. “Muhtemelen gelecek yıl yeni bir iş arayacağım.” İfadesine çalışanların % 15,5’ kesinlikle katılıyorum; %10’u katılıyorum; %20,4’ü kararsızım; %16,5’ i katılmıyorum; %37,6’sı kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama  $\bar{x}=3,49$ ’dur. “İşimden ayrılmayı sık sık düşünürüm.” İfadesine çalışanların %15,5’i kesinlikle katılıyorum; %10,6’sı katılıyorum; %20,4’ü kararsızım; %16,5’i katılmıyorum; %37,6’sı kesinlikle katılmıyorum cevabını vermişlerdir. İfadeye ilişkin aritmetik ortalama  $\bar{x}=3,51$ ’dir.

Çıkan sonuca göre  $H_2$  hipotezi olan: “Yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların işten ayrılma niyetleri yüksek düzeydedir” hipotezi kabul edilmiştir.

### Katılımcıların Mesleki Tükenmişlik Alt Boyutları İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilere Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları

Bu başlık altında yiyecek-içecek işletmelerinde çalışanların, mesleki tükenmişlik ve işten ayrılma niyetleri ilişkisini ve bu ilişkinin derecesine yönelik bulgular yer almaktadır. Bu bağlamda mesleki tükenmişliğin boyutları ve işten ayrılma niyeti arasındaki ilişkiyi tespit etmek amacıyla korelasyon analizi gerçekleştirilmiştir.

Daha önce yapılan analizlerin sonucunda, değişkenlerin normal dağılım gösterdiği tespit edilmiştir. Bundan dolayı mesleki tükenmişliğin boyutları ve işten ayrılma niyetine yönelik korelasyon analizinde değişkenler arasındaki ilişkilerin belirlenmesine yönelik Pearson Korelasyon Katsayısı kullanılmış ve elde edilen bulgular tablo 11’de gösterilmiştir.

**Tablo 11.** Katılımcıların Mesleki Tükenmişlik Boyutları İle İşten Ayrılma Niyeti Arasındaki İlişkilere Yönelik Korelasyon Analizi Sonuçları

		Duygusal Tükenme	Duyarsızlaşma	Kişisel Başarısızlık	İşten Ayrılma Niyeti
Duygusal Tükenme	r	1			
	p				
Duyarsızlaşma	r	0,360**	1		
	p	0,01			
Kişisel Başarısızlık	r	0,291**	0,225**	1	
	p	0,01	0,01		
İşten Ayrılma Niyeti	r	0,514**	0,132**	0,295**	1
	p	0,01	0,01	0,01	

\*korelasyon analizi yapılmıştır.

İlgili tabloya göre; katılımcıların, duygusal tükenme ile duyarsızlaşma düzeylerin arasında pozitif yönde, düşük güçte ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ( $r=0,36, p=0,01$ ). Buna göre çalışanların, duygusal tükenme düzeylerindeki artışın duyarsızlaşma düzeylerini de artırmaktadır.

Katılımcıların, duygusal tükenme ile kişisel başarısızlık düzeyleri arasında pozitif yönde, düşük güçte ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ( $r=0,29, p=0,01$ ). Buna göre çalışanların, duygusal tükenme düzeylerindeki artışın kişisel başarısızlık düzeylerini de artırmaktadır.

Katılımcıların, duyarsızlaşma ile kişisel başarısızlık düzeyleri arasında pozitif yönde, düşük güçte ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ( $r=0,225, p=0,01$ ). Çalışanların, duyarsızlaşma düzeylerindeki artışın kişisel başarısızlık düzeylerini de arttırmaktadır.

Katılımcıların, işten ayrılma niyetleri ile duygusal tükenme düzeyleri arasında pozitif yönde, orta düzey güçte ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ( $r=0,51, p=0,01$ ). Çalışanların, duygusal tükenme düzeylerinin artış göstermesiyle işten ayrılma niyetinin arttıracaktır.

Katılımcıların, işten ayrılma niyetleri ile duyarsızlaşma düzeyleri arasında pozitif yönde, çok zayıf düzey güçte ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ( $r=0,13, p=0,01$ ). Katılımcıların duyarsızlaşma düzeylerindeki artışla, işten ayrılma niyetinde de arttıracaktır.



Katılımcıların, işten ayrılma niyetleri ile kişisel başarısızlık düzeyleri arasında pozitif yönde, zayıf düzey güçte ve anlamlı bir ilişki olduğu tespit edilmiştir ( $r=0,29$ ,  $p=0,01$ ). Katılımcıların kişisel başarısızlık düzeylerinin artış göstermesiyle işten ayrılma niyetinin de arttıracaktır.

Katılımcıların, tükenmişlik düzeyleriyle işten ayrılma niyeti arasında pozitif ve anlamlı bir korelasyon olduğu görülmüştür. Duygusal tükenme düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında orta düzeyde; duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık düzeyleri ile zayıf düzeyde ilişki içinde olduğu görülmüştür. Katılımcıların duygusal tükenmişlik düzeylerinin artış göstermesi işten ayrılma niyeti düzeylerini arttıracığı görülmektedir. Bu etkiye, en yüksek düzeyde duygusal tükenme boyutunda, en düşük düzeyde de duyarsızlaşma boyutunda rastlanmaktadır. Benzer şekilde düşük düzeyde tükenmişlik seviyesinde olan çalışanların ise işten ayrılma niyetlerinin daha düşük olacağı görülmektedir. Tükenmişlik işten ayrılma niyeti üzerinde yükseltici bir etkiye sahiptir. Çıkan sonuca göre  $H_3$  hipotezi ve alt hipotezleri  $H_{3.1}$ ,  $H_{3.2}$  ve  $H_{3.3}$  kabul edilmiştir.

## SONUÇ

Bu araştırmadan elde edilen sonuçlar şunlardır:

Tükenmişlik ve işten ayrılma niyeti ile ilgili; katılımcıların duygusal tükenme boyutunun düşük, kişisel başarı hissini ve duyarsızlaşma boyutlarının ise orta seviyede olduğu görülmektedir. Katılımcıları genel tükenmişlik seviyeleri incelendiğinde orta seviyede olduğu görülmektedir. Araştırma sonuçları incelendiğinde genel mesleki tükenmişlik seviyeleri orta seviyede olmasına rağmen katılımcıların işten ayrılma niyetini yüksek seviyede olduğu görülmektedir. Etyemez (2013)'in yapmış olduğu çalışmaya göre, tükenmişliğin alt boyutu olan duygusal tükenmenin etkili olduğu sonucuna varılmıştır. Tükenmişlik seviyesi artış gösteren katılımcıların işten ayrılma niyeti yükseldiği tespit edilmiştir. Yapılan bu araştırmanın sonuçlarına göre; duygusal tükenme boyutunda bu çalışmayla kısmen örtüşmektedir.

Katılımcıların tükenmişlik düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında doğrusal ve anlamlı bir ilişki olduğu görülmüştür. Duygusal tükenme düzeyleri ile işten ayrılma niyetleri arasında orta düzeyde; duyarsızlaşma ve kişisel başarısızlık düzeyleri ile zayıf düzeyde ilişki olduğu görülmüştür. Katılımcıların duygusal tükenmişlik düzeylerinin artış göstermesi işten ayrılma niyeti düzeylerini arttıracığı görülmektedir. Bu etkiye duygusal tükenme boyutunda en yüksek, duyarsızlaşma boyutunda en düşük düzeyde rastlanmaktadır. Benzer şekilde, düşük düzeyde tükenmişlik duygusu olan katılımcıların ise işten ayrılma niyetlerinin daha düşük olduğu görülmektedir.

İşten ayrılma ve tükenmişlik ilişkisi incelendiğinde duygusal tükenmişlik ve kişisel başarısızlık düzeyleri, çoklu olarak işten ayrılma niyeti üzerinde etkili olurken duyarsızlaşmanın çoklu düzeyde, işten ayrılma üzerinde etkili olmadığı tespit edilmiştir. Bunun sonucu olarak işten ayrılma üzerinde en önemli faktörlerin duygusal tükenme ve kişisel başarı hissi olduğu tespit edilmiştir. Duygusal tükenme ve kişisel başarı hissi düzeyleri yüksek olan katılımcıların işten ayrılma niyetlerinin de benzer şekilde yükselmeye sebep olduğu görülmektedir.

Yiyecek-içecek işletmeleri, insan emeğinden büyük fayda sağlar. Yiyecek-içecek işletmelerinin yöneticileri çalışanlarına değer vererek izin haklarını, adil ücretlendirme yaparak, çalışma saatlerini kısa ve dengeli tutarak çalışanlarda oluşabilecek tükenmişliğin ve işten ayrılmaların önüne geçebilir. Tükenmişliği önlemenin bir diğer yolu ise, yöneticilerin, çalışanlarını ciddiye almaları, onları dinlemeleri, sorunlarını dinleyip, gerektiğinde takdir etmeleri gerekmektedir. Böylece çalışan kendini, işletme içerisinde değerli olarak görecektir ve tükenmişlik yaşama riski azalacaktır. Aksi takdirde çalışan işinden soğumaya başlayacak ve tükenmişlik duygusu ile başbaşa kalacaktır.

## KAYNAKÇA

- Akılhoğlu Faika Selcan (2017). *Tükenmişlik İle İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Kastamonu İl Merkezindeki Banka Çalışanları Üzerine Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Kastamonu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kastamonu.
- Alkan, Erdoğan (2019). *Seyahat Acentesi Çalışanlarının Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Kayseri Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Yozgat Bozok Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Yozgat.
- Arı, Güler Sağlam ve Bal, Emine Çına (2008). *Tükenmişlik Kavramı: Birey ve Örgütler Açısından Önemi, Yönetim ve Ekonomi*. Celal Bayar Üniversitesi İktisadi ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi, 15 (1), ss. 131-148.
- Aslan, Zeynep ve Etyemez, Senem (2015). *İşgörenlerin Tükenmişlik Düzeylerinin İşten Ayrılma Niyeti Üzerine Etkisi: Hatay'daki Otel İşletmelerinde Bir Araştırma*. İşletme Araştırmaları Dergisi, 7 (3), 482-507.
- Ataman, Göksel (2009). *İşletme Yönetimi. Temel Kavramlar ve Yeni Yaklaşımlar, 3.Baskı*, İstanbul: Türkmen Kitabevi.
- Balci, Ahmet (2014). *Çalışanlarda Stres Kaynakları, Stresle Başa Çıkma Yöntemleri ve Sağlık Sektörü*. Yüksek Lisans Tezi, Beykent Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.



- Bernhard II, H. C. (2016). Investigating burnout among elementary and secondary school music educators: A replication. *Contributions to Music Education*, 41, 145-156.
- Budak, Göksel ve Sürgüvil, Olca (2005). Tükenmişlik ve Tükenmişliği Etkileyen Örgütsel Faktörlerin Analizine İlişkin Akademik Personel Üzerinde Bir Uygulama. *Dokuz Eylül Üniversitesi İktisadi Ve İdari Bilimler Fakültesi Dergisi*, Sayı 2, İzmir.
- Burnak, Özlem (2007). Örgütsel Tükenmişlik: Kamu Ve Özel İşletmelerdeki Çalışanlara Yönelik Bir Uygulama. Yüksek Lisans Tezi, Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kütahya.
- Çapri, Burhan (2006). Tükenmişlik Ölçeğinin Türkçe Uyarlaması: Geçerlilik Ve Güvenirlilik Çalışması. *Mersin Üniversitesi Eğitim Fakültesi Dergisi*, 2 (1), ss. 62-77.
- Çarıkcı, İlker H. ve Çelikkol, Özlem (2009). İş-Aile Çatışmasının Örgütsel Bağlılık Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi. *Süleyman Demirel Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü Dergisi*, 9 (1), ss. 153-170.
- Çetin, Ş. (2019). Yönetimin Kullandığı Güç Kaynaklarının Sağlık Çalışanının Duygusal Emek Davranışları ve Tükenmişlik Düzeyleri Üzerinde Etkisi: Pamukkale Üniversitesi Çalışması. Yüksek Lisans Tezi, Türk Hava Kurumu Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Ankara.
- Chen, M. L., Su, Z. Y., Lo, C.H., Hu, Y. H. ve Shieh, T. S. (2013). An Empirical Study On The Factors Influencing The Turnover Intention Of Dentists in Hospitals in Taiwan. *Journal Of Dental Sciences*, Sayı, Xx, ss.1-13.
- Cho, S., Johanson, M. M., ve Guchait, P. (2009). Employees Intent To Leave: A Comparison Of Determinants Of Intent To Leave Versus Intent To Stay. *International Journal Of Hospitality Management*, 28(3), ss. 374-381.
- Chu, K. H., Baker, M. A. and Murrmann, S. K. (2012). When we are onstage, we smile: The effects of emotional labor on employee work outcomes. *International Journal of Hospitality Management*, 31, 906-915.
- Çolak, U. (2018). Liderlik Davranış Tarzlarının Seyahat Acentası Çalışanlarının Örgütsel Tükenmişlik Ve İşten Ayrılma Eğilimleri Üzerindeki Etkisi. Yüksek Lisans Tezi, Balıkesir Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Balıkesir.
- Cordes, C. L., ve Dougherty, T. W. (1993). A Review and Integration of Research on Job Burnout. *The Academy of Management Review*, 18(4), s. 621-656.
- Demirel, Göksel (2012). Örgütsel Adalet Algısının İşİ Bırakma Eğilimi Üzerine Etkisi: Antalya İli 4 Ve 5 Yıldızlı Otel İşletmeleri Üzerine Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Sosyal Bilimler Enstitüsü, Turizm İşletmeciliği Anabilim Dalı, Çanakkale
- Dinler, Abide (2010). Isparta İli Otel İşletmelerinde Çalışanların İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri İle Etkileyen Etmenler. Yüksek Lisans Tezi, Süleyman Demirel Üniversitesi Sağlık Bilimleri Enstitüsü, Isparta.
- Dolgun, Uğur (2010). İnsan Kaynakları Yönetimi. Bursa: Ekin Yayınevi.
- Erol, Ersan (2019). Tükenmişlik Düzeyinin İş Performansına Etkisinde Rekreatif Aktivitelerin Aracılık Rolü: Yiyecek İçecek İşletmelerinde Bir Araştırma. Doktora Tezi, Ankara Hacı Bayram Veli Üniversitesi Lisansüstü Eğitim Enstitüsü, Ankara.
- Faiz, Emel (2019). Aşırı İş Yükü ve Tükenmişlik Sendromunun İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkisi: Satış Personelleri Üzerinde Bir Araştırma. *Çalışma İlişkileri Dergisi*, 10(1), ss. 26-38.
- Giritlioğlu, Elif (2019). Yiyecek-İçecek İşletmelerinde Algılanan Hizmet Kalitesinin Ölçülmesi: Gaziantep Şehrinde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Gaziantep Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Gaziantep.
- Görür, Dilek ve Günaydın, Sezer Cihan (2019). Tükenmişlik Düzeyinin Örgütsel Bağlılık Üzerine Etkisi: Bir Alüminyum Fabrikası Örnek Olay Çalışması. *Sağlık ve Yaşam Bilimleri Dergisi*, 1(1), ss. 6-12.
- Gümüştekin Gülten Eren ve Emet Canan (2007). Güçlendirme Algılarındaki Değişimin Kültür ve Bağlılık Üzerindeki Etkileşimi, *Dumlupınar Üniversitesi Sosyal Bilimler Dergisi*, Sayı17, ss. 90-116.
- Güzel, Berrin ve Ayazlar, Gökhan (2014). Örgütsel Adaletin Örgütsel Sinizm Ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Otel İşletmeleri Araştırması. *Karamanoglu Mehmetbey Üniversitesi Sosyal ve Ekonomik Araştırmalar Dergisi*, 2014(1), 133-142.
- İşikhan, Vedat (2016). Çalışanlarda Tükenmişlik Sendromu, Akciğer Kanseri Destek Tedavi. *Tüsaad Eğitim Kitapları Serisi*, (Ed. Gülhan, M., ve Yılmaz, Ü.) s.366-391.
- Karakelle, Sema ve Canpolat, Seçil (2008). Tükenmişlik Düzeyi Yüksek İlköğretim Öğretmenlerinin Öğrencilere Yaklaşım Biçimlerinin İncelenmesi, *Eğitim ve Bilim Dergisi*, 33(147), ss. 106-120.
- Karasar, Niyazi (2012). Bilimsel Araştırma Yöntemi. Ankara: Nobel Akademik Yayıncılık.
- Khan, F., Rasli, A. M., Yusoff, R. M. and Ahmad, A. (2015). Do demographic make a difference to job burnout among university academicians?. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 5 (15), 229-237.
- Kılınç, Olcay (2011). Restoran İşletmelerinde Hizmet Garantisi Uygulamaları ve Müşteri Tercihlerine Etkileri. Doktora Tezi, Adnan Menderes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Aydın.
- Kökalan, Özgür ve Şevik, Ümit (2017). İş Tatmini ile Tükenmişlik Düzeyi Arasında Pozitif Psikolojik Sermayeni Aracı Etkisi. *İşletme Araştırmaları Dergisi*, 9(4), 713-733.
- Kurçer, Mehmet Ali (2005). Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Hekimlerinin İş Doyumu ve Tükenmişlik Düzeyleri. *Harran Üniversitesi Tıp Fakültesi Dergisi*, 2(3), 10- 15.
- Lee, Ye Hoon (2019). Emotional Labor, Teacher Burnout, and Turnover Intention in High-school Physical Education Teaching. *European Physical Education Review*, 25 (1), ss. 236-253.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., ve Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review Of Psychology*, 52(1), ss. 397-422.
- Mobley W. H. (1982). Some Unanswered Questions In Turnover And Withdrawal Research, *Academy Of Management Review*, 7(1), ss. 111-116.
- Oğuzberk, Müge ve Aydın, rzu. (2008). Ruh Sağlığı Çalışanlarında Tükenmişlik. *Klinik Psikiyatri Dergisi*, Sayı. 11, ss. 167- 179.
- Özdemir, Kemal, Özdemir, Deniz, Akın C. Ve Çınar, Z. (1999). Diş Hekimliği Fakültesi Öğretim Elemanlarında Mesleki Tükenmişlik Ölçeğinin Değerlendirilmesi. *Cumhuriyet Üniversitesi Diş Hekimliği Fakültesi Dergisi*, 2(2), ss.98.
- Özdevecioğlu M. (2004). Algılanan Örgütsel Desteğin İşten Ayrılma Niyeti Üzerindeki Etkileri. *Amme İdaresi Dergisi*, 37(4), ss. 97-115.
- Pines, Ayala Malach, Aronson, Elliot, Career Burnout: Causes And Cures, New York 1988. Ayala Malach, "Occupational Burnout: A Cross-Cultural Israeli Jewish-Arab.
- Qiu, H., Ye, B. H., Hung, K. and York, Q. Y. (2014). Exploring antecedents of employee turnover Intention-evidence of China's hotel industry. *Journal of China Tourism Research*, 11 (1), 53-66.
- Rainayee, R. A. (2013). Employee Turnover Intentions: Job Stress Or Perceived Alternative External Opportunities. *International Journal Of Information, Business And Management*, 5 (1), 48.
- Saçlı, Çağrı (2011). Otel İşletmelerinde Tükenmişlik Sendromu: Konya İli Örneği. Yüksek Lisans Tezi, Selçuk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Konya
- Sandıkçı, Ercan, (2010). Stresin Tükenmişlik Boyutları Üzerindeki Etkisi: Diyarbakır'da Öğretmenler Üzerinde Bir Araştırma. Yüksek Lisans Tezi, Erciyes Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Kayseri.



- Satır, Sonay (2019). *Tükenmişlik Sendromu Ve İşe Adanmışlık ve Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, İstanbul Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İstanbul.
- Scanlan, Justin Newton ve Still, Megan (2019). Relationships Between Burnout, Turnover Intention, Job Satisfaction, Job Demands and Job Resources for Mental Health Personnel in an Australian Mental Health Service. *BMC Health Services Research*, 19 (1), ss. 1-11.
- Sezer, Mevlüde (2018). *Örgütsel İletişimin Analizinde İş Tatmini, İletişim Doyumunu ve İşten Ayrılma Niyeti İlişkisi: Perakende Sektöründe Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Uludağ Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Bursa.
- Soykan, Ersoy (2012). *Örgütsel Bağlılık Ve Tükenmişlik İlişkisi: Eğitim Sektöründe Bir Uygulama*. Yüksek Lisans Tezi, Dicle Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Diyarbakır.
- Telli, Eda, Ünsar, A. Sinan ve Oğuzhan, Adil (2012). Liderlik Davranış Tarzlarının Çalışanlarının Örgütsel Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Eğilimleri Üzerine Etkisi: Konuyla İlgili Bir Uygulama. *Electronic Journal Of Vocational Colleges*, Aralık, 135-150.
- Temirkanova, Zhyldyz (2019). *Otel Çalışanlarında Tükenmişlik ve İşten Ayrılma Niyetine Etkisi: Bişkek Oteller Örneği*. Yüksek Lisans Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
- Tett R. P. Ve Meyer J. P. (1993). Job Satisfaction, Organizational Commitment, Turnover Intention, And Turnover: Path Analyses Based On Meta-Analytic Findings. *Personnel Psychology*, 46(2), ss. 259-293.
- Üngüren, Engin, Doğan, Hulusi, Özmen, Mehmet ve Tekin, Ömer Akgün (2010). Otel Çalışanlarının Tükenmişlik Ve İş Tatmin Düzeyleri İlişkisi. *Journal Of Yasar University*, Sayı 17.
- Ural, Ayhan Ve Kılıç, İbrahim (2013). *Bilimsel Araştırma Süreci ve Spss İle Veri Analizi*. Ankara: Detay Yayıncılık.
- Wang, X., Lian, L., Qu, Xu, Zhang, Zh., Zhang, R., Zhang, B., Han, Y. ve Zhao, D. (2018). The Impact of Occupational Burnout on the Turnover Intention of Traditional Chinese Medicine Doctors in Xianyang. *9th International Conference on Information Technology in Medicine and Education*, pp. 304-308, October.
- Yazıt, Hasibe (2019). *4 Ve 5 Yıldızlı Otel Çalışanlarının İşten Ayrılma Niyetleri, İşkoliklik Dereceleri ve Tükenmişlik İlişkilerinin İncelenmesi*. Doktora Tezi, Çanakkale Onsekiz Mart Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Çanakkale.
- Yıldız, Salih (2014). *Duygusal Emek Ve Tükenmişlik İlişkisi: Manavgat'taki Beş Yıldızlı Otel Çalışanları Üzerine Bir Araştırma*. Yüksek Lisans Tezi, Atatürk Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, Erzurum.
- Yıldız, Şahin (2018). *Konaklama İşletmelerinin Yiyecek İçecek Bölümlerinde Çalışan İşgörenlerin Tükenmişlik Durumları*. Yüksek Lisans Tezi, İzmir Kâtip Çelebi Üniversitesi Sosyal Bilimler Enstitüsü, İzmir.